

OMGAAN MET **AGRESSIE** EN **GEWELD** IN DE AMBULANCESECTOR



INSPIRERENDE VOORBEELDEN

OMGAAN MET AGRESSIE EN GEWELD IN DE AMBULANCESECTOR

Regionale Ambulancevoorzieningen (RAV's) ontwikkelen regionaal beleid op het gebied van agressie en geweld tegen ambulancehulpverleners. RAV's zijn zeer actief daar waar het gaat om de preventie van agressie en geweld. Zo maken RAV's hierover afspraken in de eigen regio, treffen ze diverse maatregelen en zijn al veel hulpmiddelen ontwikkeld om agressie en geweld tegen ambulancehulpverleners terug te dringen.

Ambulancezorg Nederland vindt het belangrijk dat RAV's van elkaar kunnen leren en elkaar kunnen inspireren. Dit was het vertrekpunt voor de ontwikkeling van de folder 'Omgaan met agressie en geweld in de ambulancesector'. In deze folder vertellen vijf RAV's over de aanpak die zij hebben ontwikkeld om agressie en geweld terug te dringen. Veel leesplezier!

COLOFON

Tekst & redactie Fenny Brandsma, Tekstpaleis
Eindredactie Jolanda Rigterink, Ambulancezorg Nederland
Ontwerp Vormix, Maarssen

© Januari 2016, Ambulancezorg Nederland, Zwolle



GGD KENNEMERLAND

GGD Kennemerland hanteert alle aspecten van het actieprogramma **Veilige Publieke Taak**. Daarbij springen vier best practices eruit:

1. Het Ambu-bikeproject
2. Vereenvoudigde melding
3. Opleidingen
4. Gesprekken met ouders

► Willem van 't Hoff, teammanager ambulancezorg, licht ze toe.



1 Het Ambu-bikeproject

'Ons Ambu-bikeproject blijkt een succes. In het zomerseizoen fietst een duo van een ambulanceverpleegkundige en een ambulancechauffeur 's avonds en 's nachts in het uitgaansgebied.

Het ambu-bikeduo kan praktisch alle meldingen zelf afhandelen. Heeft iemand bijvoorbeeld een wond, dan verzorgt de verpleegkundige die. De patiënt moet vervolgens zelf naar het ziekenhuis gaan. Zonder het bike-team zouden we voor dit soort meldingen een ambulance moeten inzetten. Nu houden we die extra achter de hand voor andere ritten. Een ambulance wordt alleen opgeroepen als het echt nodig is. >>



De Ambu-bikers merken dat omstanders veel coöperatievrij zijn dan we in het uitgaansgebied gewend waren. Als het team iemand verzorgd heeft, en diegene moet nog naar het ziekenhuis, dan zeggen omstanders meestal dat ze iemand wel even brengen. Zij zien ook wel dat het team niet iemand op de fiets mee kan nemen.

Omdat het team al zo snel na een melding ter plekke is, is er veel minder onrust en agitatie dan wanneer patiënt en omstanders een tijdje hebben moeten wachten. En omdat iedereen begrijpt dat het team de patiënt niet kan meenemen, ontstaat daarover ook geen onbegrip en onrust. Het Ambu-biketeam kan preventief werken als het gaat om agressie en geweld.

Inmiddels is men in het uitgaanscircuit ook helemaal aan de teams gewend. Als ik op mijn fiets rondrijd, krijg ik regelmatig positieve opmerkingen of een schouderklop. "Goed dat jullie er zijn." We zijn 8 jaar geleden met het Ambu-bikeproject begonnen. Inmiddels ziet ook de gemeente de waarde van de bikers in: het heeft de Ambu-bikers opgenomen in het project Veilig Uitgaan.'

2

Vereenvoudigde melding

Om het melden van incidenten aan te moedigen heeft GGD Kennemerland de meldingsprocedure aangepast. 'Voorheen meldden we op papier. Dat wierp een drempel op. Nu staat er in het digitaal ambulance ritformulier een vraag waarbij je moet aangeven of er sprake is geweest van verbaal geweld of fysiek geweld. Je hoeft maar 1 vakje aan te vinken. Als je daar 'ja' zegt, krijg je nog een paar korte aanvullende vragen. Eenvoudig en dus laagdrempelig.

En dat werkt: we hebben nu in 1 kwartaal 82 meldingen. Die moeten we nog analyseren, maar het is een uitstekende basis voor verder beleid. Want je kunt alleen effectief beleid maken als je weet wat er in de praktijk speelt.'

3

Opleidingen

'Professioneel omgaan met agressie en geweld zit in ons opleidingspakket. Als je bij ons in dienst komt, krijg je een training in agressie en geweld. Ook komt het thema agressie en geweld aan de orde in het Regionaal OpleidingsPlan, onze vijfjaarlijkse cyclus. Als een medewerker daarnaast extra training wil, kan dat.'



STEUN VAN MANAGEMENT BIJ AGRESSIE EN GEWELD

Willem verzorgt naast zijn werk als teammanager ook agressietrainingen. 'Ik gebruik in mijn trainingen altijd Controle Fysieke Beheersing (CFB®) en de basis Registratie Agressie Diagnostiek Analyse Risico's (RADAR®). Bij CFB leer je fysieke agressie af te wenden of gecontroleerd en gewelddoos te beheersen, bijvoorbeeld door een zelfverzekerde houding aan te nemen. Met RADAR leer je hoe je een individu of een groep observeert en veranderingen waarneemt, bijvoorbeeld veranderingen in lichaamstaal of sfeer. Die kunnen een voorbode zijn van verbaal of fysiek geweld. RADAR gaat daarbij uit van 4 fasen. Elke fase vraagt een andere manier van reageren om te de-escaleren.'

4

Gesprekken met ouders

'Bij ernstige incidenten, bijvoorbeeld bij (dreigende) verbale of fysieke agressie of bij geweld gaan wij altijd met de ouders in gesprek. Desnoods samen met de politie. We nodigen ouders uit om bij ons op kantoor te komen praten over de situatie. Zo'n gesprek is ook wel eens spannend, zeker als degene die langskomt nog steeds geagiteerd is of dreigend verbaal/fysiek agressief gedrag laat zien. Maar uiteindelijk pakt een gesprek meestal goed uit. Je creëert er over en weer begrip mee. Het eindigt vrijwel altijd met excuses van de andere partij.' ■

WITTE KRUIS

Het Witte Kruis verleent ambulancezorg in vijf regio's:

- RAV Haaglanden
- RAV Kennemerland
- RAV Noord-Holland Noord
- RAV Noord- en Oost-Gelderland
- RAV Zeeland

De speerpunten rond omgaan met agressie en geweld zijn:

1. Code Sociale Veiligheid
2. Registratie in het digitaal ritformulier
3. Agressiecoaches
4. Training en voorlichting

► **Marieke Huijskens**, beleids-medewerker projects en legal, zet ze op een rij.



1

Code Sociale Veiligheid

'Wij hanteren de Code Sociale Veiligheid. Die bestaat uit preventieve en reactieve maatregelen rond omgaan met agressie en geweld en de procedures daarvoor. In die code staan de omgangsvormen in de organisatie en met omstanders centraal. We hebben de code afgestemd met de OR en herzien de inhoud elke 2 jaar. Op dit moment kijken we of hij nog compacter kan.

Daarnaast werken we ook met Veilige Publieke Taak. Van daaruit hebben we bijvoorbeeld een casemanager bij de politie. Die kunnen we gemakkelijk met vragen benaderen. Ook kijkt hij achter de schermen mee met dossiers en procedures. Dat werkt goed.



We merken dat aangiftes door onze medewerkers nu sneller behandeld worden en dat het sneller tot een zaak komt. We adviseren medewerkers die aangifte willen doen, dan ook altijd om te zeggen dat ze vanuit de hulpverlening aangifte doen.' >>

2

Registratie in het digitaal ritformulier

'Bij de Code Sociale Veiligheid hoort ook dat we agressie en geweld melden in de eigen organisatie. We hebben dat zo laagdrempelig mogelijk georganiseerd.

In het digitaal ritformulier staat de vraag of er tijdens de rit sprake is geweest van agressie of geweld. De medewerker moet bij die vraag ja of nee aanvinken, anders kan hij niet verder. Bij een ja volgen nog een paar korte vragen, bijvoorbeeld: wat voor agressie, op welk tijdstip en door wie.

Via het digitaal ritformulier kregen we in 2014 ruim 200 meldingen voor het hele Witte Kruis. In 3 regio's is het aantal meldingen wel toegenomen nu we het zo georganiseerd hebben, maar dat wil niet zeggen dat er ook meer incidenten zijn. Ze worden nu alleen benoemd.'

3

Agressiecoaches

'In ons beleid zijn verder de agressiecoaches belangrijk. Dat zijn leden van het BO-team die gespecialiseerd zijn in professionele nazorg bij agressie. Zij kennen de procedures en begeleiden medewerkers in alle fases, maar alleen op verzoek van de medewerkers. Zo willen we de zorg rond incidenten met agressie en geweld laagdrempelig houden. De agressiecoaches krijgen een melding als een medewerker in het digitaal ritformulier heeft aangevinkt dat er sprake is geweest van agressie of geweld. Vaak hebben ze na een melding in de wandelgangen even kort contact met de medewerker om te checken wat de medewerker wil. 9 van de 10 keer is verdere hulp niet nodig.

Onze ervaring is ook dat medewerkers eerst vooral hun ervaringen met directe collega's willen delen. Aan de koffietafel dus. Als een medewerker wel hulp wil of aangifte wil doen, dan ondersteunt de agressiecoach hem op alle fronten. En tussendoor kan een medewerker natuurlijk ook altijd zelf contact opnemen met een agressiecoach.

We doen per regio per jaar ongeveer 2 à 3 aangiftes. Medewerkers kunnen dat op domicilie doen. Ze gebruiken dan wel hun eigen naam, maar ons adres. Dat vinden medewerkers prettiger; ze willen het niet bij hun privéleven hoeven betrekken. Bij een aangifte krijgt een medewerker altijd ondersteuning van vaste advocaten. Dat werkt heel goed; zij kennen ons goed en kennen de procedures perfect. Soms sturen we een brief naar de dader. We doen dat bij voorkeur bij zo veel mogelijk agressie-incidenten en

TIPS

- Maak melden gemakkelijk.
- Maak gebruik van agressiecoaches.
- Zorg voor een vaste contactpersoon bij de politie.

zeker als we aangifte doen. Vaak schrikt het mensen al af als er een brief op de deurmat ligt waarin staat dat we het gedrag jegens de hulpverleners niet tolereren. En dat wij een aangifte overwegen.

Zo'n brief versturen we alleen met de goedkeuring van de betreffende medewerker. Uiteindelijk gebeurt dat maar een keer of 5 per jaar. Er komt niet altijd een reactie op, maar komt die wel, dan zijn dat meestal oprechte excuses.

Het BO-team houdt ook in de gaten wat medewerkers meemaken in hun werk. De leden krijgen de registraties vanuit het digitaal ritformulier. Als iemand 2 keer een kinderreanimatie heeft meegemaakt en 2 keer een agressie-incident, dan seint een lid van het BO-team zijn leidinggevende in. Het operationeel hoofd is als eerste verantwoordelijk voor de medewerkers.

Zo proberen we uitval te voorkomen. Voor ons is de driehoek BO-teamlid, medewerker en leidinggevende cruciaal.

We zien soms ook dat een klacht van een patiënt samen gaat met een melding van verbale agressie. Ook daarom is het goed om zo precies mogelijk te weten wat er is gebeurd.'

4

Training en voorlichting

'Nieuwe medewerkers volgen standaard een trainingsdag Omgaan met agressie en geweld. Dan oefenen ze met acteurs. Het gaat dan vooral over hoe je situaties kunt de-escaleren. Je krijgt een spiegel voorgehouden; wat voor effect heeft je eigen houding op het ontstaan van agressie of geweld?

We proberen medewerkers zo goed mogelijk voor te lichten over procedures, maar ook over wat acceptabel gedrag is en wat niet.

Natuurlijk staan alle protocollen en procedures op ons intranet. Daarnaast maken we medewerkers ook in onze landelijke en regionale nieuwsbrieven steeds weer attent op procedures en dergelijke.

Wij vinden het belangrijk om alle kennis laagdrempelig te delen en toegankelijk te maken. Via onze maandbrieven, scholing en leidinggevendens, maar zeker ook via de koffietafel. Alles zo laag mogelijk in de organisatie beleggen werkt volgens ons het beste.' ■

RAV GELDERLAND-MIDDEN

RAV Gelderland-Midden heeft vier best practices:

1. Training Hanteren van emoties en lastig gedrag
2. Stressreductietraining
3. Meldingsprocedure
4. Aandacht voor non-verbaal gedrag

► Ronald Krumeich, ambulance-verpleegkundige en opleidings-coördinator, licht ze toe.



1 Training Hanteren van emoties en lastig gedrag

'Iedere nieuwe medewerker van RAV Gelderland-Midden volgt de eendaagse basistraining Hanteren van emoties en lastig gedrag, vaak samen met collega's van de brandweer. Je leert vooral hoe je bedreigende situaties de-escaleert. En je wordt je bewust van je eigen rol in situaties waarin sprake is van irritaties of agressie.

Stel dat familie vindt dat je laat bij een patiënt komt. Dan maakt het veel uit hoe je een ruimte binnenkomt. En of je contact met ze maakt. Stap je rustig binnen, benoem je het gevoel van de familie en zeg je dat je graag direct voor de patiënt wilt zorgen, dan haal je vaak al de druk van de ketel.

Tijdens de training krijg je steeds een spiegel voorgehouden. Alles draait om je bewust zijn van het effect van je eigen gedrag en weten hoe je dat zelf kunt beïnvloeden. We bekijken momenteel of we in ons jaarlijks opleidingsprogramma ook een training omgaan met agressie en geweld opnemen. Alle medewerkers volgen elk jaar 6 trainingen. 3 bepalen wij als organisatie: 2 skillstrainingen en 1 e-learning. De andere 3 trainingen kiezen medewerkers zelf.

Ons idee is om 1 van die 2 skillstrainingen te gebruiken voor een training in professioneel omgaan met agressie en geweld. Tiltechnieken, reanimeren moet je regelmatig herhalen, maar professioneel omgaan met agressie en geweld ook.

Onze ervaring is dat medewerkers eerder geneigd zijn om medisch-technische trainingen te kiezen. Ze vinden ook al snel dat het wel meevalt met agressie en >>

geweld.' Vanuit de organisatie willen we niet dat agressie en geweld "normaal" gevonden worden. Daarom staat dit thema altijd op de agenda.'

centralist ook direct de politie op om ook naar de gemelde plek te gaan.'

2

Stressreductietraining

'We zagen als opleidingsfunctionarissen dat medewerkers in stresssituaties ander gedrag vertonen. Minder effectief meestal. Om dat om te buigen hebben alle medewerkers een training stressreductietechnieken gevolgd.

In die training werd geleerd hoe je stress bij jezelf herkent, hoe daarop te reageren en hoe je bij anderen stress herkent. Een belangrijk inzicht was bijvoorbeeld dat je hardop uitlegt wat je doet als je aan het werk bent. Het neemt onrust weg bij omstanders als zij weten waarom je wat doet.'

4

Aandacht voor non-verbaal gedrag

'In de basistraining draait het vooral om je feitelijke gedrag. Daarnaast schenken we in ons beleid veel aandacht aan het non-verbale gedrag van medewerkers.

Wij zetten vooral in op je bewust zijn van het effect van je eigen gedrag. We stimuleren teams ook om elkaar feedback te geven. Je gaat met zijn tweeën naar een melding toe en je bent afhankelijk van elkaar om te evalueren wat goed ging en wat minder. En welk effect je eigen gedrag op het verloop heeft gehad.

In situaties rond agressie en geweld gaat het vaak om kunnen meebewegen. Daarbij legt je non-verbale communicatie veel gewicht in de schaal. In veel situaties word je beoordeeld op je Crew Resource Management (CRM)-vaardigheden, meer nog dan op je medisch-technische vaardigheden. CRM-vaardigheden zijn bijvoorbeeld situatiebewustzijn, communicatie in een team en de regie nemen. Je medisch-technische vaardigheden moeten natuurlijk goed zijn, maar omstanders beoordelen je vaak nog meer op je houding en non-verbale gedrag.

Onze mediaruimte is daarbij een groot voordeel. Die ruimte bestaat uit twee kamers. In de ene bouwen we allerlei scenario's na: een snelweg, de disco, thuis. Medewerkers verlenen daar hulp en alles wordt met camera's opgenomen. In de ruimte ernaast zien de trainers dan wat er gebeurt.

Na het oefenen heb je veel informatie waarmee de medewerker zijn gedrag kan evalueren. Waar stond je, hoe luisterde je, wanneer deed je wat, hoe reageerde je? In situaties waarin er sprake is van agressie of geweld speelt CRM vaak een rol. Een medewerker neemt bijvoorbeeld niet de leiding over de situatie of betreft omstanders niet actief bij de hulpverlening.

Soms nodigen we een patiënt of familie uit om te horen hoe zij ons tijdens een hulpverleningssituatie hebben ervaren. Dat doen we om te blijven leren. Dit contact met patiënt of familie komt voor de medewerkers soms heel dichtbij; niet iedereen stelt dat op prijs.

Wat in de gesprekken met de medewerkers steeds weer terugkomt: mensen kijken vooral naar onze non-verbale houding en niet allereerst naar het medisch-technisch handelen. Als je het in dat eerste opzicht niet goed doet, kun je die indruk niet meer goedmaken.' ■

3

Meldingsprocedure

'Medewerkers melden in het digitaal ambulance ritformulier of er sprake is geweest van agressie of geweld. Daarnaast hebben we het meldformulier Agressie en Geweld. Dat vult een medewerker op eigen initiatief in. Je geeft daarin aan wat volgens jou de aanleiding was, wat er precies is gebeurd, van wie je welke hulp kreeg en wat de agressie voor gevolgen heeft gehad voor de casus. Doet een medewerker deze melding, dan neemt er altijd iemand van het BOT contact met die medewerker op. Als het daarna tot een aangifte komt, ondersteunt de leidinggevende de medewerker daarbij.

Gemiddeld hebben we 4 of 5 meldingen per jaar, en hooguit 1 aangifte. Een onderrapportage, denken we. Medewerkers relativeren veel agressief gedrag. In medewerkerstevredenheidsonderzoeken krijgen we wel vaak terug dat medewerkers vooral verbaal geweld meemaken. Dat melden ze niet, maar zouden ze dat wel doen, dan hadden we waarschijnlijk 100 tot 200 meldingen per jaar.

Overigens zijn we in de meldkamer al alert op eventuele agressie. Krijgen we daar signalen van, dan roept de

TIPS

- Zet aandacht voor non-verbaal gedrag voortdurend op de agenda bij je medewerkers.
- Zorg voor een open cultuur waarin medewerkers elkaar feedback durven geven.
- Stimuleer medewerkers om zich te trainen in professioneel omgaan met agressie en geweld.

AMBULANCEZORG LIMBURG-NOORD

Ambulancezorg Limburg-Noord heeft vier best practices:

1. Preventie
2. Brief naar pleger en melding aan burgemeester
3. Verbeterde procedure voor aangifte doen
4. Protocol voor adequaat omgaan met agressie en geweld

► Jacques Notten, hoofd P&O, licht ze toe.



1 Preventie

'We zetten allereerst sterk in op preventie en gezondheidsmanagement, bijvoorbeeld door te investeren in opleidingen en persoonlijke ontwikkeling. We hebben verplichte en vrijwillige scholingsactiviteiten, voor een deel betaald en voor een deel in eigen tijd. Medewerkers kiezen daarvoor uit onze vitaliteitscatalogus. Sowieso krijgt elke nieuwe medewerker de basistraining omgaan met agressie.

Wie wil, kan later een verdieping volgen. Daarin gaat het over vragen als:

- hoe voorkom ik bedreigende situaties;
- welke fysieke elementen kan ik inzetten om een situatie te de-escaleren;
- hoe kan ik eventueel mijn fysieke uitstraling veranderen om agressie te voorkomen?

Ook leggen we de procedures rond het melden en aangifte doen regelmatig uit en sturen we aan op aangifte doen. We voeren een zero-tolerancebeleid, en medewerkers weten dat ook.

Daarnaast hebben wij een coach in dienst die medewerkers gericht begeleidt als het gaat om houding en gedrag, in preventief opzicht. De centrale vraag daarbij is: hoe voorkom ik zelf agressie en geweld? Maar ook: wat

doe ik als het wel gebeurt? We zetten de coach regelmatig in, alleen voor werksituaties.

We organiseren ook regelmatig themabijeenkomsten rond professioneel omgaan met agressie en geweld. Daar zijn ook andere partijen bij betrokken, bijvoorbeeld onze contactpersoon bij de politie, het Openbaar Ministerie (OM), de vaste advocaten die wij inschakelen en de arbo-coördinator.

We geven een toelichting op ieders positie en bespreken wat je het beste kunt doen als je met bedreigingen te maken krijgt. Die bijeenkomsten worden goed bezocht. Medewerkers geven ook steeds aan dat >>

TIPS

- Zorg dat medewerkers toegerust zijn door scholing/training.
- Houd het thema professioneel omgaan met agressie en beleid voortdurend op de agenda, maar voorkom 'overkill' aan zorg.
- Zorg voor een duidelijke procedure en communiceer hierover goed met medewerkers.
- Geef medewerkers bij incidenten veel steun vanuit de organisatie.
- Organiseer professionele bedrijfshulpverlening (BOT, psychologische hulp).
- Zorg voor sleutelfiguren in je netwerk, bijvoorbeeld bij politie en OM.

ze het contact met andere disciplines rond dit thema prettig en verhelderend vinden.'

2

Brief naar pleger en melding aan burgemeester

Als we een melding van een incident krijgen, sturen we standaard een brief naar de pleger. Daarin staat dat we voortaan alleen nog onder politiebegeleiding naar deze man of vrouw toegaan.

Ook overlegt onze bestuurder bij een melding altijd met de burgemeester van de betreffende gemeente. Burgemeesters vinden dat belangrijk, want vaak gaat het om daders waarbij sowieso al van alles speelt.

We merken de laatste paar jaar dat het OM alerter is en dat onze zaken sneller ter zitting komen. De laatste keer zelfs binnen 2 maanden. We zien ook dat rechters minder ontvankelijk zijn voor verzachtende omstandigheden. Soms verdubbelen ze bij de strafoplegging zelfs de voorgestelde strafmaat van het OM. Wij merken op alle fronten dat het thema sterk leeft.'

3

Verbeterde procedure rond aangifte doen

'Onze ervaring is dat het belangrijk is dat een proces-verbaal goed wordt opgemaakt als een medewerker aangifte doet van agressie of geweld. Verschillende keren is een aangifte geseponeerd, omdat het proces-verbaal te summier was. Dat is frustrerend, en daar hebben we uitgebreid met de politie over gesproken. We koppelen nu altijd een vaste advocaat aan de medewerker die de aangifte doet. Die gaat ook mee als de medewerker aangifte doet. De advocaat kan inhoudelijk bijsturen en checkt het proces-verbaal. Hij zorgt ervoor dat de aangifte alles bevat wat nodig is om het latere proces goed te laten verlopen.

Verder hebben we nu een vast aanspreekpunt bij de politie en dat werkt erg goed. Als wij aangifte willen doen, dan bellen we onze contactpersoon en kunnen we direct terecht. De contactpersoon bewaakt het verdere proces en heeft ingangen tot het hoogste niveau van de politie, als dat nodig is. Van medewerkers krijgen we altijd terug dat ze blij zijn met deze aanpak. En dat ze zich gesteund

voelen door hun leidinggevende, de advocaat en de afdeling P&O.

Medewerkers vinden de procedure bij het OM belangrijk. Het is voor hen belangrijk dat daders hun straf krijgen. En zij ervaren de procedure ook als een symbool voor wel of geen maatschappelijke steun krijgen. Het geeft medewerkers vaak genoegdoening als er wel een proces komt.'

4

Protocol voor adequaat omgaan met agressie en geweld

Volgens ons protocol moet een medewerker een voorval rond agressie en geweld altijd eerst aan de leidinggevende melden. We stimuleren onze medewerkers altijd om dat te doen; dat is helemaal in ons beleid verweven. Of de leidinggevende vervolgens actie onderneemt, hangt af van wat de medewerker wil. Doet een medewerker aangifte, dan gaat de leidinggevende mee. Ook is onze vaste advocaat er altijd ter ondersteuning bij aanwezig. Verder gaat de leidinggevende mee naar elke vervolgspraak en eventueel elke zitting. Medewerkers geven aan dat ze dat erg belangrijk vinden. Ze waarderen het dat hun leidinggevende voor hen opkomt.

Verder bespreken we incidenten rond agressie en geweld ook altijd in ons sociaal-medisch overleg. Incidenten kunnen immers ook jaren later nog leiden tot extreme reacties in een bepaalde situatie. Dan is het goed dat die reacties eventueel te herleiden zijn tot eerdere gebeurtenissen.

Natuurlijk schakelen we bij incidenten altijd het BO-team in. Ook hebben we 24 uur per dag een psychotherapeut beschikbaar voor die situaties waarin interne aandacht en bespreking niet toereikend is. Een medewerker bepaalt zelf welke hulp hij wel of niet nodig heeft.

Ten slotte benadrukken we steeds hoe belangrijk communicatie is als je te maken hebt gehad met agressie en geweld. We stimuleren medewerkers erover te praten. Intern, maar ook met de omgeving, dus ook met de gemeente, de brandweer, het ziekenhuis. We vertellen daarbij steeds dat het normaal is dat je last hebt van een incident rond agressie en geweld. En dat het ook kan helpen als je eens praat met iemand die hetzelfde overkomen is.' ■

VEILIGHEIDSREGIO ROTTERDAM-RIJNMOND

In 2015 stelde Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond een plan van aanpak op om de veiligheid en de weerbaarheid van de medewerkers te vergroten. Deze aanpak bestaat uit:

1. Het instellen van de functie beleidsmedewerker agressie en geweld
2. Het instellen van de functie casemanager agressie en geweld als belangrijk onderdeel van de functie beleidsmedewerker
3. Melden via het Gemeentelijk Incidentenregister (GIR) stimuleren

► Jules Winkel, beleidsmedewerker en casemanager agressie en geweld, licht ze toe.



1 Beleidsmedewerker agressie en geweld

'Sinds juli 2015 ben ik beleidsmedewerker agressie en geweld en casemanager agressie en geweld. Een nieuwe functie: de organisatie vindt agressie en geweld een belangrijk thema en wil hier binnen de organisatie structureel aandacht aan geven.

Ik stel onder andere nieuwe protocollen op conform de Veilige Publieke Taak, het programma om agressie en geweld in de publieke sector te verminderen. Natuurlijk in overleg met andere betrokkenen. Ook schrijf ik een beleidsnotitie over professioneel omgaan met agressie en geweld. Daarin gaat het niet alleen om protocollen maken, maar vooral om antwoorden op vragen zoals: wanneer valt een reactie onder agressie en geweld? Wat is gewenst en ongewenst gedrag? Wat kun je zelf doen om het te voorkomen? De beleidsnotitie is een basis voor verder beleid en gerichte maatregelen.

Medewerkers zien agressief gedrag vaak als iets dat bij de hulpverlening hoort, maar wij als organisatie vinden schelden en bedreigen onacceptabel. Medewerkers daarvan bewust maken is een onderdeel van mijn taak. Tegelijkertijd is het ook de kunst om dat gedoseerd te doen. Komt dit thema te vaak voorbij, dan werkt de aandacht juist weer averechts.' >>

2

Casemanager agressie en geweld

'Als casemanager ondersteun en adviseer ik de leidinggevende van de medewerker die met agressie en geweld is geconfronteerd. Ik ondersteun de medewerker of leidinggevende bij het aangifte doen bij de politie of regel juridische ondersteuning bij het verhalen van de schade.

Mijn taken als casemanager zijn onder andere:

- de verschillende processen na geweldsincidenten managen;
- de voortgang en uitvoering van de processtappen coördineren, afhandelen, ondersteunen en monitoren;
- de direct leidinggevende van de werknemer die met agressie en geweld is geconfronteerd ondersteunen en adviseren;
- eventueel juridische ondersteuning voor de betrokken werknemer regelen;
- het proces van aangifte begeleiden. Eventueel aangifte doen namens de werkgever;
- zorgen dat materiële en/of immateriële schade altijd in het strafdossier wordt gevoegd;
- de betrokken werknemer en de direct leidinggevende periodiek informeren over het verloop van het opsporings- en vervolgingsproces;
- de betrokken werknemer voorbereiden op de behandeling van de zaak bij de rechter en hierbij zelf aanwezig zijn;
- zorg dragen voor terugkoppeling van de uitspraak van de rechter voor publicatie op het intranet;
- incidentmeldingen verzamelen en analyseren, verbetervoorstellen doen en eens per jaar meldingen terugkoppelen en aanbevelingen doen aan de directie;
- jaarlijks een managementrapportage opstellen met de belangrijkste cijfers, een grafische weergave van deze cijfers, een korte weergave van de meest opvallende uitkomsten, een evaluatie van het beleid, de conclusies en verbetermaatregelen.

3

Melden via het Gemeentelijk Incidentenregister (GIR)

'Medewerkers kunnen incidenten melden via het Gemeentelijk Incidentenregister (GIR). Het A+O fonds Gemeenten heeft het GIR geïntroduceerd. Ook gemeenten melden daarin incidenten rond agressie en geweld. Zodoende geeft het systeem een bruikbaar totaaloverzicht van agressie- en geweldsincidenten in de publieke sector.

Het GIR is digitaal. De melding bestaat uit 3 pagina's. In principe kost het weinig tijd. Alleen de 1e keer duurt het iets langer, omdat je je moet aanmelden.

TIPS

- Stimuleer medewerkers om te melden.
- Maak medewerkers ervan bewust dat agressie en geweld niet acceptabel is.
- Stel een casemanager agressie en geweld aan.

Als organisatie vinden we het melden van agressie- en geweldsincidenten erg belangrijk. Want we kunnen alleen passend beleid maken, als wij weten wat er in de praktijk speelt. In onze organisatie lijkt overigens sprake van onderrapportage. In 2015 hebben we tot nu toe 16 meldingen op 100.000 ambulanceritten. Dat is relatief weinig.

Medewerkers ervaren blijkbaar een drempel om te melden. Uit onderzoek blijkt dat zij het lastig vinden om er speciaal voor achter de computer te gaan zitten. En 58% van de medewerkers zegt dat ze er gewoon niet aan denken om melding te doen. Niet-melden is dus niet altijd een bewuste keuze; vaak worden medewerkers alweer opgeslokt door de waan van de dag.

We stimuleren medewerkers op allerlei manieren om wel te melden, bijvoorbeeld via leidinggevend, posters en werkoverleggen. Als wij door de meldingen bijvoorbeeld zien dat er op bepaalde momenten meer agressie voorkomt, dan kunnen we een risicoanalyse maken en maatregelen treffen. Of als er in bepaalde gebieden veel meldingen zijn, dan kunnen we afspraken met de politie maken.

Als een medewerker een incident wel meldt, krijgt hij begeleiding bij de verdere afhandeling van het incident, conform ons protocol. Via het GIR gaat er ook automatisch een melding naar de leidinggevende. Die neemt dan direct contact met de medewerker op. Ook daarom stimuleren we het melden; de leidinggevende weet dan direct wat er speelt en kan nagaan of een medewerker hulp op prijs stelt.

Veel medewerkers wuiven weg wat ze meemaken aan verbaal of fysiek geweld. Vaak doen ze dat onbewust. Maar je hebt als medewerker ook een morele plicht richting je collega's om zo'n incident toch te melden. De man die jou vandaag uitscheldt, kan morgen een collega van je te lijf gaan. Melden moet een vanzelfsprekend onderdeel worden van je denk- en werkwijze. Melden moet ondersteunend zijn voor medewerkers, vinden wij. Je moet geen barrière voelen om dat te doen. We hebben nu 3 studenten van de Avans Hogeschool gevraagd om onze meldingsprocedure te onderzoeken en met suggesties voor verbeteringen te komen.' ■

